



30 РОКІВ ДОСВІДУ ТА РОЗВИТКУ:

як «Європейський страховий альянс»
формує високі стандарти страхування

Цього року «Європейський страховий альянс» – один із провідних учасників українського страхового ринку – відзначив 30-річчя. Протягом десятиліть компанія демонструє високі стандарти якості, стабільність та інноваційний підхід у своїй діяльності. Голова правління ЄСА Марина Воронянська розказала Banker.ua про ключові досягнення, виклики, адаптацію до нових умов, трансформацію страхового ринку і потреб клієнтів, а також про впровадження сучасних технологічних рішень і подальшу стратегію розвитку.

— **Пані Марино, нещодавно компанія «Європейський страховий альянс» відзначила 30-річний ювілей. Що для вас це означає і чого вдалося досягнути за цей період?**

— 22 вересня цього року «Європейський страховий альянс» відзначив 30-річчя з дня заснування. За роки роботи ми здобули репутацію надійного страховика та довіру постійних клієнтів, які обирають нашу компанію багато років поспіль.

Нам дуже приємно було отримати листи та подяки з нагоди ювілею від клієнтів та партнерів, за це дуже вдячні всім. Увага до компанії з боку клієнтів підтверджує якість наших послуг, адже ми прагнемо працювати так, щоб не було соромно за той сервіс, який надаємо.

«Європейський страховий альянс» є членом такого важливого професійного об'єднання, як Моторне (транспортне) страхове бюро України, учасником Угоди

про пряме врегулювання збитків з обов'язкового страхування цивільно-правової відповідальності наземних транспортних засобів, а також входить у Ядерний страховий пул України.

Компанія — неодноразовий переможець загальнонаціональних програм та рейтингів: «ТОП-100: «Кращі компанії фінансового сектору України», «Кращі ТОП-менеджери України», «Гвардія брендів», «ТОП-100: рейтинги найбільших» тощо. Серед здобутків останніх років — перемоги в кількох номінаціях всеукраїнського конкурсу «СТРАХОВА КОМПАНІЯ РОКУ» (МФК «Банкір») та нагорода в номінації «Найкращий продукт страхової компанії: ДМС» (Fin Awards).

— **Як трансформувалися внутрішні процеси і підходи вашої команди під час повномасштабної війни?**

— Війна, безумовно, внесла корективи в нашу діяльність, ми



— **А які ключові зміни відбулись на страховому ринку України і наскільки ви були до них готові?**

— У грудні 2021 року набрала чинності нова редакція Закону України «Про страхування», який докорінно змінив підходи на ринку страхування та вимоги НБУ до процедури ліцензування страховиків, корпоративного управління, оцінки їхньої платоспроможності та ліквідності. Законом врегульовано процедури припинення діяльності страховиків та передавання страхового портфеля тощо. Законом було змінено підхід з ліцензування за видами страхування до ліцензування за класами. Тепер у страховика існує єдина ліцензія, обсяг якої він може змінювати — розширювати або звужувати. Змінились підходи до регулювання діяльності страхових посередників. Отже, багато нових вимог та викликів для страхового ринку.

«З агалом цифровізація найбільше сприяє нашому розвитку, але й вимагає від нас постійних інвестицій у новітні технології та зміни багатьох звичних процесів діяльності»

зіткнулися з багатьма викликами, особливо на початку повномасштабного вторгнення. Проте ми вистояли, змогли швидко зреагувати на події та зберегли операційну стійкість.

Наша команда стала більш мобільною та згуртованою. Наразі «Європейський страховий альянс» продовжує ефективно працювати та надавати послуги в повному

обсязі. Всі наші співробітники знаходяться в Україні, за що щиро вдячна кожному. Компанія, зі свого боку, вживає всіх необхідних заходів задля безпеки персоналу та клієнтів: ми розробили алгоритм дій під час повітряної тривоги та блекауту, центральний офіс в Києві перевели до більш зручного місця, обладнали генератором і безперебійним інтернетом.

Оскільки з самого початку своєї діяльності наша компанія є прибічником європейських цінностей у страхуванні, ми з готовністю розпочали заходи з імплементації нових норм законодавства в нашу діяльність. Отримали оновлену ліцензію НБУ на 16 класів страхування, виконали вимоги до платоспроможності та розміру активів страховика тощо. Наші резерви

сформовані відповідно до вимог регулятора, що дозволяє гарантувати виплати клієнтам навіть у складних економічних умовах. Ми співпрацюємо зі знайомими європейськими страховими та перестраховими компаніями та брокерами, тож бренд «Європейський страховий альянс» відомий і за межами України.

Основним нашим партнером з перестраховання у 2024 році залишається Hannover Ruck SE (Germany). Перестраховик має високий міжнародний рейтинг надійності A+ (Superior), присвоєний рейтинговим агентством A.M.Best.

Власне, наш кредитний рейтинг, наданий РА «Стандарт-Рейтинг», вже дев'ятий рік поспіль зберігається на рівні uaAA: дуже висока фінансова стійкість порівняно з іншими українськими страховиками. Останнє оновлення відбулося наприкінці листопада цього року.

— Яким чином змінилися потреби ваших клієнтів? Які страхові продукти найбільш популярні наразі?

— Потреби клієнтів змінилися в бік більшої уваги до захисту здоров'я та майна в умовах нестабільності та наявності воєнних ризиків. Наразі серед запропонованих нами страхових продуктів найбільший попит мають медичне страхування, автострахування (КАСКО, ОСЦПВ) та страхування майна.

Підвищився інтерес до страхування ризиків, пов'язаних із війною, тому ми адаптували страхові продукти до нових реалій. Зокрема обов'язковою опцією всіх програм корпоративного медичного страхування стали воєнні ризики. Зазвичай забезпечується покриття діагностики та повного лікування у разі отримання травм і поранень від вибухів та влучання уламків. Крім того, більшість договорів містить окрему опцію «Психологічна підтримка», в рамках якої покривається допомога психолога онлайн та в партнерських клініках, і багато інших опцій на вибір клієнта.

Ключовою відмінністю наших програм страхування наземного транспорту (КАСКО) є можливість для клієнтів самостійно конструювати договір, обираючи необхідні та актуальні опції, у тому числі з можливістю компенсації збитків, пов'язаних із воєнними діями. Страхування відповідальності власників наземних транспортних засобів перед третіми особами в Україні залишається обов'язковим, тож попит на нього стабільний, тим паче, наша компанія з 2017 року працює в системі прямого врегулювання збитків з обов'язкового страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів перед третіми особами, що значно пришвидшує процес отримання відшкодування для наших клієнтів. В рамках цієї системи

постраждалих у ДТП водій має право звернутися за відшкодуванням збитків до своєї страхової компанії, а не лише до страховика, поліс якого надав винуватець ДТП. В Угоді з прямого врегулювання збитків на сьогодні беруть участь 11 страховиків зі списку членів Моторного (транспортного) страхового бюро України (29 страхових компаній — ред.).

Наш комплексний страховий продукт «Автозахист» цікавий клієнтам тим, що дає можливість поєднати в одному договорі максимальну кількість ризиків, пов'язаних з експлуатацією авто: КАСКО, страхування від нещасних випадків водіїв та пасажирів, додаткову автоцивілку, яка до лімітів, визначених Законом «Про ОСЦПВ», дозволяє застрахувати відповідальність до 1 млн грн.



— Гравці ринку продовжують активно цифровізувати власні послуги. Які сучасні технологічні рішення впроваджує ЄСА?

— Завдяки цифровізації ми змогли значно підвищити рівень сервісу. Понад 96% від загальної кількості договорів автоцивілки зараз укладається онлайн, це значно знижує навантаження на офлайн офіси та пришвидшує обслуговування клієнтів. Також ми впровадили електронні договори для всіх інших популярних продуктів у фізичних осіб. Це дає змогу повноцінно розширювати географію діяльності без необхідності будувати мережу фізичних представництв.

Впровадження системи електронного документообігу допомогло автоматизувати внутрішні процеси з обробки кореспонденції, уникнути ризиків втрати документів і людських помилок, контролювати переміщення документів та виконання доручень тощо.

Велику увагу компанія приділяє інтеграції з іншими інформаційними системами та базами даних, що допомагає покращувати точність розрахунку тарифів, значно спрощувати комунікацію з клієнтом та створювати нові сервісні послуги.

Крім цього, під час війни актуальною стала необхідність перегляду всієї структури інформаційної безпеки. Ми оперативно вдосконалили всі процеси захисту даних користувачів. Провели інвентаризацію всіх потенційних загроз, створили плани безперебійної діяльності, провели незалежні тестування. Це приємне відчуття, коли ще раз переконаєшся, що все під надійним контролем і захистом, і це дає стимул до подальшого розвитку.

З іншого боку, приємно, що регулятор НБУ так само приділяє все більше уваги інформаційним системам страховиків і спонукає впроваджувати надійні і сучасні технологічні рішення в діяльності

компаній. Думаю, в перспективі це тільки підвищить довіру до ринку страхових послуг.

Загалом цифровізація найбільше сприяє нашому розвитку, але й вимагає від нас постійних інвестицій у новітні технології та зміни багатьох звичних процесів діяльності.

— А як при цьому ви забезпечуєте підтримку клієнтів?

— Цілодобова підтримка клієнтів для нас є стандартом. Медичний асистанський центр «Європейського страхового альянсу» працює 24/7/365. Кваліфіковані лікарі-координатори медичного контакт-центру організують необхідну медичну допомогу. Також використання Telegram-бота та мобільного застосування з медичного страхування допомагає нам постійно бути на зв'язку.

На окрему виділену лінію технічного асистансу протягом усієї доби приймаються дзвінки з повідомленнями про ДТП та інші події з майном.

«**П**рагнемо досягти відмінних показників лояльності клієнтів за рахунок швидкої та ефективної комунікації, високої якості обслуговування, використання сучасних маркетингових інструментів

Крім того, наші клієнти можуть скористатися дистанційною процедурою подання документів на відшкодування збитків, послугами телемедицини тощо.

— Якщо говорити про підтримку в широкому сенсі, то хочеться торкнутися теми благодійності. Чи берете ви участь у волонтерських та благодійних проєктах?

— Наразі ми робимо все можливе для підтримки тих, хто перебуває на фронті, та долучаємося до благодійних ініціатив. Першочергово

наші спільні зусилля спрямовуємо на донати українському війську та адресну допомогу колегам, які борються Україну зі зброєю в руках.

Вже придбали та передали кілька автомобілів, старлінк, Ecolflow, генератор, планшети та амуніцію, взяли участь у зборі на РЕБ, підтримали інші дуже важливі ініціативи.

Вже вдруге команда «Європейського страхового альянсу» взяла участь у Київському благодійному марафоні незламності, метою якого є збір коштів для ЗСУ.

— А що плануєте на наступний рік? Яка ваша стратегія розвитку на майбутнє?

— Робити якісь прогнози зараз важко, адже у воєнний час горизонт планування значно звужився. Проте ми розробили Стратегію розвитку на 2024-2027 роки з урахуванням вимог НБУ, визначивши основні напрями та орієнтири. Це змістовний концептуальний документ, який відображає наше бачення майбутнього.

Якщо коротко, то плануємо поступово і планомірно масштабувати діяльність, збільшувати фінансову стійкість, розширювати продуктову лінійку, зокрема за рахунок впровадження інноваційних рішень та технологій у страхові продукти, що дозволяє відповідати на сучасні потреби ринку.

У планах проведення низки заходів у рамках цифрової трансформації для забезпечення діджиталізації всіх основних бізнес-процесів та посилення безпеки даних, оптимізація існуючої системи управління ризиками та операційної діяльності.

Прагнемо досягти відмінних показників лояльності клієнтів до компанії (не менше 90%) за рахунок швидкої та ефективної комунікації, високої якості обслуговування, використання сучасних маркетингових інструментів тощо.